

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

NOMBRE DEL PUESTO

Responsable de Control Atención al Cliente

OBJETIVO DEL PUESTO:

Orientar al ciudadano de los servicios que ofrece la OSM.

DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:

Calidad y Mejora Continua

DEPARTAMENTO EN EL QUE LABORA:

Ninguno

JEFE INMEDIATO

Representante de la Dirección

PUESTOS BAJO SU MANDO

Ninguno

DOMICILIO DEL CENTRO DE TRABAJO:

Torres Quintero No. 80

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE PARTICIPA EL PUESTO:

- Instrucciones de Trabajo.
- Información y control de atención al cliente

INDICADORES DE DESEMPEÑO:

- Cedula de Evaluación del Desempeño del Personal.
- Servicios Solicitados / Servicios Conducidos Correctamente

REGISTROS RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:

- 0403-SGC-RG-21 0403-SGC-RG-18

FUNCIONES ESPECIFICAS DEL PUESTO:

- Atención al ciudadano que requiera información.
- Orientación de requisitos para realizar algún trámite de la OSM.
- Orientar sobre los servicios que demanda el ciudadano en otras áreas del H. Ayuntamiento.
- Registro y control de ciudadanos que realicen trámites en la OSM.
- Evitar que ingresen ciudadanos a la OSM si su trámite no compete a esa área.

COMPETENCIAS PARA EL PUESTO

COMPETENCIAS BASICAS

1.- EDUCACION

Bachillerato/Carrera Técnica o similar al puesto.

2.- EXPERIENCIA

Mínima de 6 meses en la administración pública

3.- FORMACIÓN

- 1) Competencia Fundamental
- 2) Competencia Transversales
- 3) Competencia Técnica

4. – HABILIDADES

Manejo de Acrobat Reader y documentos PDF

Conocimientos de herramientas de Internet y aplicaciones de red

Manejo de Word y Excel

5.- ACTITUDES

1. Amabilidad
2. Disponibilidad
3. Practicidad
4. Responsabilizada
5. Honradez/ Honestidad

COMPETENCIAS GENÉRICAS

6.- VALORES

- ❖ Tolerancia
- ❖ Calidad
- ❖ Sensibilidad
- ❖ Solidarios
- ❖ Respeto
- ❖ Lealtad
- ❖ Humanidad
- ❖ Responsabilidad